

Đức Phố, ngày 10 tháng 12 năm 2023

BIÊN BẢN CUỘC HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO (Năm 2023)

Hôm nay, ngày 10 tháng 12 năm 2023, thành phần tham dự cuộc họp tại UBBD thị xã Đức Phố gồm các ông (bà):

I. THÀNH PHẦN

Ban Chỉ đạo ISO, gồm có:

TT	Đánh giá viên	Chức vụ công tác	Vai trò trong đoàn đánh giá
1	Trần Ngọc Sang	Phó Chủ tịch UBND thị xã	Phó Trưởng đoàn
2	Võ Minh Châu	Chánh VP HĐND và UBND thị xã	Thư ký ISO
3	Trần Minh Thường	Chuyên viên VP HĐND và UBND	Thành viên
4	Phạm Thanh Tùng	Chuyên viên Phòng Kinh tế	Thành viên
5	Nguyễn Võ Minh Phượng	Chuyên viên Phòng Nội vụ	Thành viên
6	Nguyễn Thị Thanh	Chuyên viên Phòng Văn hóa và Thông tin	Thành viên
7	Nguyễn Thị Hoài Thương	Chuyên viên Phòng Tài chính – Kế hoạch	Thành viên
8	Trần Nam Đạt	Chuyên viên Phòng Quản lý đô thị	Thành viên
9	Nguyễn Thị Kim Phi	Chuyên viên Phòng Tư pháp	Thành viên
10	Phạm Thị Thanh Hỷ	Chuyên viên Phòng Tài nguyên và Môi trường	Thành viên
11	Nguyễn Duy Khánh	Chuyên viên Phòng Giáo dục và Đào tạo	Thành viên
12	Huỳnh Trung Điền	Chuyên viên Phòng Y tế	Thành viên
13	Nguyễn Thị Bích Ly	Chuyên viên Cơ quan Thanh tra	Thành viên
14	Lê Thị Hồng Sương	Chuyên viên Phòng Lao động Thương binh và Xã hội	Thành viên

II. NỘI DUNG XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO

- Tổng quan tình hình thực hiện áp dụng hệ thống tài liệu theo TCVN ISO 9001:2015

Thông qua việc áp dụng HTQLCL theo TCVN ISO 9001:2015, lãnh đạo UBND thị xã Đức Phổ đã thành lập Ban ISO, Tổ thư ký ISO để thực hiện việc xây dựng và áp dụng HTQLCL. Trong đó:

- + Quyết định kiện toàn Ban Chỉ đạo triển khai xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị xã Đức Phổ tại Quyết định số 5373/QĐ-UBND ngày 13/10/2023;
- + Quyết định kiện toàn kiện toàn Tổ thư ký xây dựng và áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 tại UBND thị xã Đức Phổ tại Quyết định số 5374/QĐ-UBND ngày 13/10/2023
- + Việc ban hành áp dụng tài liệu phù hợp các yêu cầu của TCVN ISO 9001:2015.
- + Từ đầu năm 2023, các phòng chuyên môn đã nghiên cứu các quy định mới trong hệ thống tài liệu và triển khai áp dụng cho các hoạt động tại UBND thị xã, đặc biệt là các quy trình giải quyết các TTTHC. Công tác phân tích bối cảnh hoạt động, nhận diện các rủi ro và cơ hội, thiết lập chương trình hành động để giải quyết được thực hiện ngay sau khi đánh giá nội bộ nhằm tiếp cận kịp thời các điểm mới của hệ thống, đồng thời định hướng phù hợp cho việc xây dựng, áp dụng hệ thống và đưa ra đối sách kịp thời cho khắc phục, cải tiến những tồn tại và cơ hội hiện có.
- + Công tác đánh giá nội bộ, nhận diện các sự không phù hợp được triển khai thực hiện vào ngày 06/11/2023 và hoàn thành khắc phục vào ngày 10/12/2023
- + Đến thời điểm xem xét, về cơ bản hệ thống theo phiên bản tiêu chuẩn mới được áp dụng chặt chẽ và gắn liền với thực tiễn hoạt động của UBND thị xã.

Hoạt động áp dụng hệ thống tài liệu:

Chính sách chất lượng: Được xây dựng phù hợp với phong châm, định hướng hoạt động của UBND thị xã. Các hoạt động tổ chức phổ biến Chính sách chất lượng vẫn được lồng ghép trong các cuộc họp để cán bộ, công chức ghi nhớ và tổ chức triển khai theo đúng định hướng và kế hoạch UBND thị xã đề ra.

Tinh hình thực hiện mục tiêu chất lượng: mục tiêu chất lượng được xây dựng cụ thể, rõ ràng và gắn kết với thực tiễn, phần đầu của các phòng. Việc xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu được chỉ dẫn từng bước triển khai thực hiện, trách nhiệm, thời gian hoàn thành và dự kiến kết quả đạt được. Các bộ phận dựa trên mục tiêu được phê duyệt, phổ biến và phân công đến từng cán bộ công chức thông hiểu và tổ chức triển khai bám sát thực hiện.

Việc xây dựng mục tiêu đều đảm bảo tiêu chí:

- + Cụ thể, đo lường được, đánh giá được;
- + Đảm bảo về mặt thời gian;
- + Phù hợp với chính sách chất lượng;
- + Thực tế và có thể thực hiện;.

Các thủ tục (Quy trình, quy định):

Các thủ tục/quy trình đã xây dựng, ban hành được xem xét lại, bổ sung thêm những yêu cầu mới của tiêu chuẩn và hiệu chỉnh phù hợp trình tự các bước triển khai công việc nhằm gắn kết với thực tiễn hoạt động để việc áp dụng thực sự có hiệu quả trong hoạt động của UBND thị xã.

2. Tình trạng các hành động có được từ kết quả xem xét trước

Đây là lần xem xét của lãnh đạo đầu tiên cho việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 do vậy chưa có hoạt động này.

3. Các thay đổi bên trong và bên ngoài có liên quan đến Hệ thống quản lý

Trong thời gian qua, cơ cấu tổ chức, tình hình nhân sự của UBND thị xã đảm bảo ổn định, không có sự thay đổi nào nêu không tác động đến việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý.

Các văn bản pháp luật có liên quan và tác động đến hoạt động của UBND thị xã được nhận diện và bổ sung trong HTQLCL, được duy trì và tuân thủ chặt chẽ.

Do vậy có thể nói tính cho đến thời điểm xem xét của lãnh đạo về hệ thống các yếu tố thay đổi bên trong và bên ngoài không ảnh hưởng đến hiệu quả áp dụng hệ thống và hoạt động của UBND thị xã.

4. Thông tin về kết quả hoạt động và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các xu hướng:

a) Sự hài lòng của tổ chức/cá nhân và phản hồi từ các bên quan tâm

Các phản hồi, khiếu nại từ phía khách hàng, các cơ quan quản lý nhà nước tính cho đến thời điểm xem xét chưa có phát sinh. Việc đánh giá của khách hàng được bộ phận một cửa triển khai trên hệ thống phần mềm Một cửa, thu thập và tổng hợp phân tích, về cơ bản mức độ thỏa mãn, cho tới thời điểm họp xem xét, toàn bộ nội dung này đã được thực hiện, cụ thể như sau:

- + Về chất lượng: Đảm bảo đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và văn bản pháp quy;

- + Về tiến độ: theo đúng quy định;

- + Về thái độ phục vụ: quan tâm, nhiệt tình, thỏa mãn yêu cầu khách hàng.

- b) Mức độ mà các mục tiêu đã đạt được:

Các mục tiêu chất lượng đã đặt ra đều được thực hiện, cho đến nay là hoàn toàn đạt được.

- c) Kết quả hoạt động và sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ

Trong thời gian qua, sản phẩm có phát sinh tại UBND thị xã tuy nhiên cũng chủ yếu là những trường hợp nhẹ, được theo dõi và chỉ đạo xử lý theo đúng quy định. Sau xử lý tiến hành kiểm tra lại, nhìn chung các sai sót được nhận định chính xác và việc điều chỉnh cũng tự giác do đó đang dần nâng cao ý thức của cán bộ, công chức.

d) Sự không phù hợp và các hành động khắc phục

Tình hình cơ cấu tổ chức, nhân sự, hoạt động cung cấp dịch vụ diễn ra ổn định, các sự không phù hợp nghiêm trọng phát sinh đến nay chưa có ... do vậy việc nhận diện sự không phù hợp và thực hiện các hành động khắc phục đến nay chưa phát sinh để triển khai áp dụng QT-04.

đ) Các kết quả theo dõi và đo lường

Hoạt động theo dõi và đo lường được triển khai thực hiện bám sát các quy định.

+ Theo dõi và đo lường quá trình: Kết thúc các quá trình đều được đánh giá lại nhằm kiểm soát các kết quả thực hiện.

+ Theo dõi và đo lường sản phẩm: Được triển khai chặt chẽ qua việc kiểm soát sản phẩm trước khi bàn giao cho tổ chức/ công dân.

+ Theo dõi và đo lường sự thỏa mãn của khách hàng: Triển khai phát hành phiếu lấy ý kiến, thu thập tổng hợp và phân tích kịp thời.

+ Theo dõi và đo lường hệ thống: Hoạt động đánh giá nội bộ được duy trì theo đúng quy định của QT-03.

e) Các kết quả đánh giá

Ban chỉ đạo ISO đã tổ chức thực hiện đánh giá nội bộ vào ngày 06, 07 tháng 11 năm 2023, đoàn đánh giá đã chia thành nhiều nhóm khác nhau, tổ chức thực hiện và phát hiện các điểm không phù hợp tại các phòng chuyên môn. Theo thống kê trong đợt đánh giá này có tổng thể là 37 điểm lưu ý, 00 điểm KPH loại 1, 01 điểm KPH loại 2 nằm tại các phòng; ban chỉ đạo ISO.

Các điểm lưu ý và không phù hợp là đúng trong hoạt động thực tiễn tại phòng chuyên môn so với các quy định của hệ thống. Ban ISO và các bộ phận ghi nhận toàn bộ các điểm không phù hợp, phân tích nguyên nhân và đưa ra các biện pháp khắc phục, triển khai thực hiện và kiểm tra lại kết quả thực hiện. Về cơ bản, đến thời điểm xem xét các sự không phù hợp phát sinh đã được khắc phục triệt để.

5. Sự đầy đủ các nguồn lực

UBND thị xã đã bố trí phù hợp số lượng công chức tại các bộ phận đảm bảo công việc thông suốt, không để tình trạng yếu hoặc thiếu tại bộ phận nào. Các nhu cầu về nâng cao trình độ nhân sự được xem xét và triển khai thực hiện kịp thời.

Điều kiện cơ sở hạ tầng, trang thiết bị đảm bảo đầy đủ để phục vụ cho công việc. Các điều kiện về quản lý tài liệu, hồ sơ được bố trí phù hợp các tủ, cặp, file lưu trữ cho các bộ phận chuyên môn.

Hoạt động quản lý tài chính thực hiện tuân thủ đúng quy định của nhà nước và quy chế của UBND thị xã.

6. Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội

Hoạt động phân tích bối cảnh và xác định các rủi ro, cơ hội được thực hiện lần 01 ngay sau khi ban hành tài liệu hệ thống. Các đối sách được thiết lập cụ thể, định hướng khắc phục, cải tiến xác định rõ ràng, thời gian và kết quả dự kiến được nhóm phân tích chỉ dẫn cho các bộ phận. Tính đến thời điểm xem xét, các bộ phận được thông báo, phổ biến về các bước giải quyết rủi ro và cơ hội.

7. Các cơ hội cải tiến

Sau khi có kết quả phân tích, nhóm phân tích đã nhận diện một số cơ hội cho cải tiến. Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 giúp Ban ISO hiệu chỉnh, cải tiến thường xuyên các quy định hệ thống nhằm tạo ra tính bài bản, khoa học trong quản lý, điều hành trong công việc hàng ngày.

Các cơ hội được nhận định nêu trên được ban lãnh đạo quan tâm và chỉ đạo các hành động cụ thể qua họp giao ban hoặc các phương án bằng văn bản (nếu cần). Trước mắt, bám sát các đối sách hành động theo nhóm phân tích đã đưa ra.

II. KẾT LUẬN

Tiêu chí của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 là quản lý rủi ro, cho phép UBND thị xã xác định các yếu tố có thể làm cho các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng đi chệch khỏi các kết quả dự kiến và để đưa ra các biện pháp kiểm soát phòng ngừa nhằm giảm thiểu các tác động tiêu cực và tận dụng tối đa các cơ hội khi có. Do vậy, yêu cầu các bộ phận tập trung với định hướng như sau:

STT	Nội dung công việc	Bộ phận cá nhân thực hiện	Thời gian thực hiện	Người kiểm tra
1	Thực hiện rà soát liên tục TTHC do UBND tỉnh ban hành để cải tiến hệ thống tài liệu	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Ban lãnh đạo UBND thị xã
2	Tập trung nâng cao trình độ cán bộ, công chức UBND thị xã	Các phòng chuyên môn	Thường xuyên	Ban lãnh đạo UBND thị xã

THƯ KÝ CUỘC HỌP

Võ Minh Châu



Trần Ngọc Sang

